

CONFIDENTIEL

Québec, le 26 mars 2025

N/Réf. : [REDACTED]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Bonjour,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information que j'ai reçue le 6 mars dernier, par laquelle vous souhaitez obtenir toute « documentation de type rapport spécial ou enquête que le protecteur du citoyen aurait pu produire en lien avec l'accès à l'hébergement en santé mentale et de façon plus générale en santé mentale » ainsi que notre rapport spécial « Pour un accès à l'hébergement public qui respecte les droits et les besoins des personnes âgées et de leurs proches ».

Décision

Quant à la « documentation de type rapport spécial ou enquête que le protecteur du citoyen aurait pu produire en lien avec l'accès à l'hébergement en santé mentale », vous trouverez ci-joint des extraits de nos rapports annuels d'activités de 2016-2017 et de 2018-2019 présentant de tels cas.

Du côté de la santé mentale de façon plus générale, le Protecteur du citoyen a produit les rapports spéciaux suivants :

- [*Les difficultés d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui \(L.R.Q., c.P-38.001\)*](#)
- [*Pour des services mieux adaptés aux personnes incarcérées qui éprouvent un problème de santé mentale*](#)
- [*La contestation du maintien de la garde en établissement devant le Tribunal administratif du Québec : pour un recours accessible et diligent*](#)

... 2

Par ailleurs, vous pouvez retrouver certains rapports d'intervention liés à la santé mentale dans la section [Conclusions d'enquête](#) de notre site Internet.

Finalement, voici le lien vers notre rapport spécial [Pour un accès à l'hébergement public qui respecte les droits et les besoins des personnes âgées et de leurs proches](#).

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, je vous informe que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Si vous désirez plus de renseignements sur la décision, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : acces@protecteurducitoyen.qc.ca, en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

Veillez recevoir mes salutations distinguées.

ORIGINAL SIGNÉ

Stéphanie Julien
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

QUÉBEC

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

MONTRÉAL

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

ANNEXE

Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie
--

RLRQ, chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

45. Le responsable doit informer la personne qui lui fait une demande verbale de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente loi.

47. Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande sera avisé par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par écrit dans le délai prévu par le premier alinéa.

51. Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

137. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée.

Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par la transmission d'un écrit, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

JUSTICE ÉQUITÉ RESPECT

IMPARTIALITÉ TRANSPARENCE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS **2016-2017**



protecteurducitoyen.qc.ca

ACCROÎTRE L'ACCÈS AU SUIVI EN PSYCHOTHÉRAPIE

Le Protecteur du citoyen continue de recevoir des plaintes concernant les délais d'attente de plusieurs mois nécessaires pour obtenir des services de première ligne, notamment des suivis en psychothérapie. Ces services ne sont pas accessibles dans tous les établissements parce qu'ils ne sont pas couverts par le régime public d'assurance maladie. Certains établissements décident de tout de même les fournir à même leur budget de fonctionnement, d'autres non, d'où des disparités dans la prestation des soins et de graves iniquités entre les personnes.

MIEUX ENCADRER LES RÉSIDENCES PRIVÉES OFFRANT DES SERVICES EN SANTÉ MENTALE

Au Québec, de nombreuses personnes ayant des problèmes de santé mentale demeurent dans des résidences privées offrant certains services. De telles résidences, par exemple des maisons de chambres, n'ont pas à être certifiées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les personnes qui y vivent sont souvent vulnérables et peuvent être exposées à des situations compromettant leurs droits. Cela inclut par exemple le comportement des propriétaires et du personnel, la gestion de la médication, la qualité des repas et la salubrité des lieux.

Le Protecteur du citoyen ne peut examiner les plaintes concernant ce type de résidences puisqu'elles ne sont pas certifiées par le Ministère. Il a toutefois, à plusieurs reprises au cours des dernières années, recommandé au ministère de la Santé et des Services sociaux de mieux les encadrer. De son côté, le Ministère indique qu'il n'est pas au fait de l'existence de telles ressources destinées à des personnes présentant des problèmes de santé mentale et leur offrant des services.

Néanmoins, les signalements au Protecteur du citoyen ont conduit celui-ci à adresser des recommandations à un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) et au Curateur public, la clientèle de l'un comme de l'autre étant hébergée par une résidence privée en santé mentale de ce type.

(... **Veiller à la qualité des services**

Un signalement au Protecteur du citoyen rapporte, entre autres :

- ***que le personnel de la résidence gère les médicaments des personnes hébergées de façon inadéquate ;***
- ***qu'il est violent envers elles ;***
- ***qu'il exploite certaines personnes en les faisant travailler à la résidence sans les rémunérer ;***
- ***que des activités criminelles se déroulent dans la résidence et qu'elle est insalubre.***

La résidence en question est une maison de chambres qui accueille des personnes particulièrement vulnérables pour qui cet endroit représente l'ultime option pour éviter l'itinérance. Après enquête, il s'est avéré que la résidence était effectivement malpropre, ce qu'avaient d'ailleurs constaté plusieurs intervenants et intervenantes du réseau de la santé ainsi que le Curateur public lors d'une intervention concernant notamment des punaises de lit. Le remisage inadéquat des médicaments avait également été dénoncé antérieurement par le CIUSSS et le Curateur public, ce qui a conduit le Protecteur du citoyen à recommander aux deux instances d'accroître leur vigilance à cet égard. De plus, bien que la maltraitance de la part de certains membres du personnel envers les personnes résidentes n'ait pu être établie, le Protecteur du citoyen a recommandé au CIUSSS et au Curateur public d'agir de façon concertée auprès des propriétaires des lieux lorsque les droits fondamentaux des usagers et usagères ne sont pas respectés.

L'ensemble des recommandations a été accueilli favorablement. De même, il est important de souligner que le CIUSSS avait créé, de sa propre initiative, une liste des résidences privées à surveiller et des actions à entreprendre. . . .)

RECOURIR AUX MESURES DE CONTRÔLE DANS LE RESPECT DES DROITS

Encore cette année, le Protecteur du citoyen a dû intervenir concernant l'application inadéquate de mesures de contrôle telles que les contentions physiques ou l'isolement. C'est ainsi que certaines pratiques dans un établissement offrant des soins en santé mentale ont été signalées comme étant des atteintes à la sécurité et aux droits de personnes vulnérables.

(. . . Assurer la sécurité des personnes qui font l'objet d'une mesure de contrôle

Un homme placé en chambre d'isolement parvient à en retirer la fenêtre et à se hisser sur son étroit rebord, à plusieurs étages au-dessus du sol, et ce, à l'insu du personnel de l'établissement. Ce sont finalement les agents de sécurité qui interviennent afin que l'homme regagne sa chambre.

L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé des failles importantes, notamment au regard des dispositifs de sécurité des chambres d'isolement et de la mise en œuvre du protocole sur l'application des mesures de contrôle :

- L'évaluation de la personne lors de la période d'isolement et l'analyse de son risque suicidaire n'ont pas été faites selon les règles ;*
- La surveillance normalement exercée n'a pas permis de constater que l'homme était en train de s'échapper des lieux et de courir un risque majeur ;*
- Les lits et les fenêtres des chambres d'isolement comportaient des éléments non sécuritaires ;*
- Les mises en isolement dans cette unité n'étaient pas conformes au protocole quant à la recherche du consentement de l'usager, au recours à des mesures alternatives, à la durée de la mesure et à sa déclaration dans un registre interne.*

Le Protecteur du citoyen a formulé à l'établissement des recommandations touchant ses infrastructures, la formation de son personnel et le respect du cadre normatif entourant les mesures de contrôle.

Plusieurs actions ont déjà été entreprises ou sont sur le point de l'être. À titre d'exemple, la gestionnaire de l'unité encadre davantage le personnel infirmier pour s'assurer que les protocoles d'évaluation du risque suicidaire et d'application des mesures de contrôle sont respectés. Le mobilier et l'aménagement des salles d'isolement ont été revus afin d'en renforcer la sécurité. L'établissement s'est aussi engagé à revoir les mécanismes visant la surveillance ainsi que la reddition de compte sur l'application des mesures de contrôle, comme la loi le prévoit. . . .)



ENCADRER L'APPLICATION DES MESURES DE CONTRÔLE DANS LE RESPECT DE L'USAGÈRE ET DE LA LOI



Une usagère s'est plainte au Protecteur du citoyen après qu'on lui eut administré un médicament contre son gré à titre de mesure de contrôle. L'établissement ne disposait d'aucun document encadrant l'utilisation d'une telle substance. Ainsi, les membres du personnel n'avaient pas à remplir un formulaire de déclaration de l'utilisation d'une substance chimique à titre de mesure de contrôle. Ils se contentaient de mentionner par une note au dossier qu'ils y avaient eu recours. De même, aucune indication dans le même dossier ne venait indiquer que d'autres mesures avaient d'abord été tentées et avaient échoué.

De l'avis du Protecteur du citoyen, sans un protocole encadrant l'utilisation de ces mesures et sans le formulaire de déclaration, un établissement ne peut faire un suivi rigoureux des contrôles appliqués.

À l'issue de son enquête, le Protecteur du citoyen a notamment recommandé à l'établissement :

- De baliser l'utilisation des substances chimiques dans son propre protocole d'utilisation des mesures de contrôle ;
- De rendre disponibles des formulaires de déclaration de l'utilisation d'une mesure de contrôle qui incluent les substances chimiques ;
- De s'assurer de la consignation de toute utilisation des mesures de contrôle au dossier de la personne.

L'établissement a accepté de donner suite aux recommandations du Protecteur du citoyen. Leur implantation est en cours.

Les maisons de chambres privées pour une clientèle présentant des problèmes de santé mentale

Alors que des résidences privées offrent des chambres et des services à une clientèle vulnérable dont une part présente des problèmes de santé mentale, aucune certification du Ministère n'est exigée pour encadrer ce type de ressource. Il s'ensuit que certains propriétaires de maisons de chambres peuvent être négligents dans les services proposés à leurs résidents et résidentes (repas, buanderie, entretien ménager, distribution de médicaments).

Il faut savoir que les personnes dans cette situation préfèrent parfois vivre dans un tel milieu de vie lacunaire, mais sans règles strictes ni obligations particulières. Le fait de séjourner dans des endroits du genre leur évite l'itinérance sans leur imposer un encadrement aussi structuré que dans une ressource d'hébergement public.

Le Protecteur du citoyen n'a pas compétence pour intervenir dans les maisons de chambres privées. Toutefois, plusieurs des personnes qui y habitent reçoivent des services d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS), d'un centre

intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), de cliniques ou d'organismes du milieu. Certaines sont également prises en charge par le Curateur public. C'est à travers ces différents intervenants que le Protecteur du citoyen a réalisé des enquêtes sur l'environnement et les conditions de vie de ces personnes.

Le plus souvent, le Protecteur du citoyen a constaté que les intervenants sont soucieux de la qualité du milieu de vie dans lequel évoluent les usagers et usagères. Certains effectuent des visites à domicile et n'hésitent pas à interpeller les propriétaires et le personnel des maisons de chambres pour tenter d'obtenir des améliorations quant aux lieux et aux services. Aucune directive, cependant, ne leur impose de colliger à un seul endroit les données recueillies. Il existe donc peu d'information concernant ce type de ressource qui puisse être partagés entre les établissements et les différents partenaires pour permettre une action concertée. Le partage d'information fait partie des recommandations du Protecteur du citoyen au Ministère et aux établissements.

ASSURER UNE MEILLEURE VIGILANCE À L'ÉGARD DES MAISONS DE CHAMBRES



À la suite de renseignements alertant sur la façon dont les propriétaires d'une maison de chambres privée prenaient en charge les résidents et résidentes, le Protecteur du citoyen a décidé de mener une enquête.

Étant donné qu'il n'a pas compétence sur les maisons de chambres privées, il s'est penché sur la qualité des soins et des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux. Il s'est intéressé également au rôle du Curateur public du Québec, celui-ci étant responsable de la protection de plusieurs personnes vivant dans la maison de chambres problématique.

L'enquête a révélé que cet endroit était bien connu des intervenants. Par conséquent, la majorité n'y dirigeait pas de nouveaux usagers ou usagères. Toutefois, aucune communication ne permettait la mise en commun d'informations à ce sujet entre les intervenants et les instances.

Selon le Protecteur du citoyen, le personnel du réseau de la santé et des services sociaux qui donne des services dans ces milieux de vie est généralement bien placé pour être témoin des atteintes à la sécurité et aux droits de la clientèle.

Au terme de son enquête, le Protecteur du citoyen a formulé à plusieurs partenaires, dont le ministère de la Santé et des Services sociaux, les établissements visés (CISSS, CIUSSS) et le Curateur public, les recommandations suivantes :

- Se montrer vigilants à l'égard des conditions de vie des personnes habitant ce type de ressource ;
- Pour les établissements, mettre en place un processus de consignation et de mise en commun des renseignements fournis par le personnel affecté à ces maisons de chambres ;
- Effectuer un suivi des situations problématiques afin de tenter de remédier aux lacunes détectées dans de tels endroits ;
- Informer le Curateur public du suivi des personnes sous sa protection qui vivent dans une maison de chambres.

Le Ministère ainsi que les instances et l'organisme visé ont accepté d'implanter les recommandations du Protecteur du citoyen.

Les délais de recours au TAQ pour contester le maintien d'une garde forcée : des suites du rapport spécial du Protecteur du citoyen

En octobre 2018, le Protecteur du citoyen a publié un rapport spécial sur les longs délais du Tribunal administratif du Québec (TAQ) dans le traitement des requêtes de personnes qui contestent le maintien de leur garde dans un établissement de santé.

Une personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui peut, à la suite d'une ordonnance de la Cour du Québec, être gardée contre son gré dans un établissement de santé. Si elle veut contester le maintien de cette garde, elle peut s'adresser au TAQ, qui doit instruire et juger d'urgence sa requête.